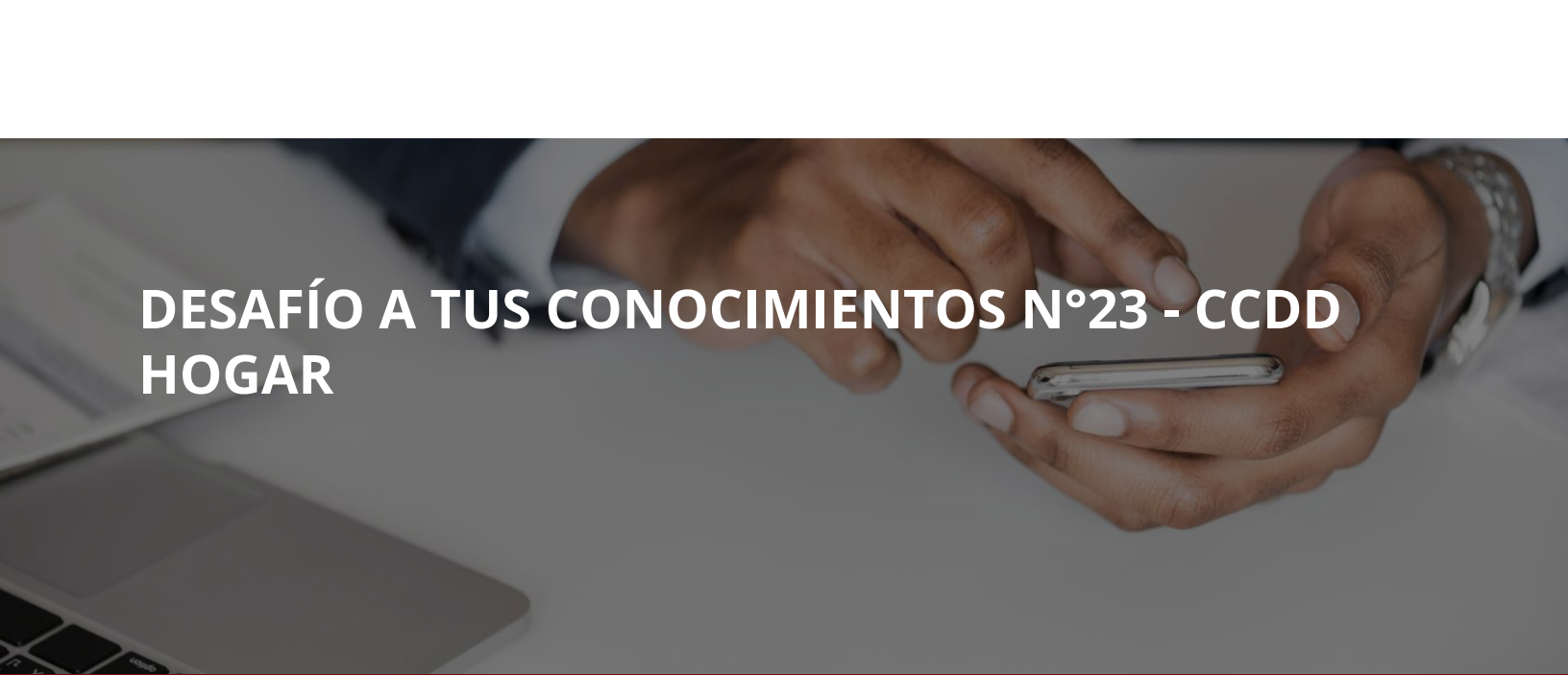




# DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°23 - CCDD HOGAR

## ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el período que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Clave.



UNIDAD 1: VISITAS TÉCNICAS



UNIDAD 2: BAJA DE SERVICIOS



UNIDAD 3: INCONVENIENTE CON PAGO DE CUENTA



UNIDAD 4: APP STREAMING



DESAFÍO TERMINADO

# UNIDAD 1: VISITAS TÉCNICAS

---



El siguiente procedimiento te ayudará a abordar casos en los que necesites realizar el ingreso de reparaciones técnicas a los clientes, reagendar visitas y gestionar las visitas que no fueron cumplidas.

---

**ALCANCE:**

- Aplica para Sucursales, Call Center Voz y No Voz
- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio, por un tercero o Usuario del servicio
- Aplica para clientes Residencial y Negocios. Ambos tienen los mismos bloques horario para visitas técnicas

## CONSIDERACIONES GENERALES PARA EL INGRESO DE UNA VISITA TÉCNICA:

### IMPORTANTE

**Sobre el horario de las visitas técnicas:** Existen bloques horarios definidos: 10 a 13 hrs./ 13 a 16hrs y 16 a 19 hrs. Es una mala práctica informar al cliente que el técnico irá en un horario definido, siempre tienes que mencionar que la visita se realizará entre las ***"XX:00 y las YY:00"***

### Casos en los que NO se deben ingresar reparaciones técnicas:

- Cliente con servicios suspendidos por mora o suspensión transitoria.
- Posee en sistema una reparación ya ingresada anteriormente en estado **ABIERTA**.

**¿La visita técnica tiene cobro?:** Apóyate con la publicación [Valores de Visitas Técnicas a Domicilio](#)

**Diagnostico en Terreno del técnico:** No debes entregar información de lo que va a realizar el Técnico en el domicilio, ya que el entregará un diagnóstico correcto una vez que revise el domicilio del cliente.

### **No cancelar actividad de reparación sin técnico asignado:**

- Que la orden no tenga técnico asignado, no quiere decir que debas cancelar la orden.
- Si la orden ya tiene técnico asignado, no debes compartir el nombre del técnico.

### **Tiempos de demora en trabajos técnicos**

**HFC:** Informar que los trabajos pueden demorar hasta 1 hora y media.

**FTTH:** Informar que pueden demorar hasta 3 horas.

Para revisar el tipo de red del cliente, puedes revisar la publicación **VER TIPO DE RED / TECNOLOGÍA**

**Clientes NEGOCIO:** Clientes con la marca B2B poseen agenda de visita técnica AM/PM, es decir, si el cliente contacta en la mañana (TRAMO AM hasta las 14:00 hrs.) se le deberá agendar en el bloque PM del mismo día. O en caso contrario, si el cliente nos contacta en el bloque PM (Hasta las 23:59 hrs.), se deberá agendar la visita técnica AM del día siguiente.

**Cliente solicita fecha de visita más cercana:** Informa lo siguiente:

*"Sr(a). XXX, la fecha de la visita que le estoy entregando es precisamente la más cercana en nuestro agendamiento, le agradeceremos que se mantenga atento a su teléfono para mantener el contacto con nuestra empresa y así la visita se desarrolle correctamente".*

### **Cliente consulta por visita pendiente:**

**1.**Revisamos el estado de la actividad e informamos el bloque horario en el que se encuentra. Apóyate con la publicación **ESTADO DE ACTIVIDADES**

**2.**Informamos al cliente del bloque horario que vimos en sistema y corroboramos que coincide con el que él solicitó.

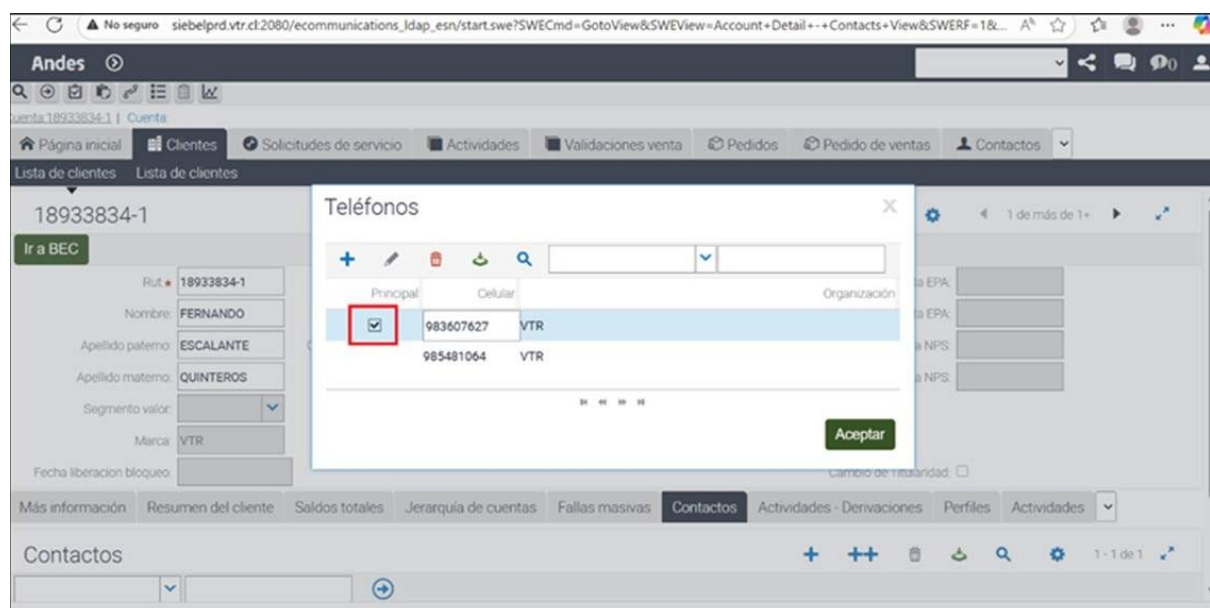
Informa al cliente con el siguiente script

***“Sr(a) XXXX en nuestros sistemas nos indica que la visita técnica está en el bloque horario de XX a XX para el día XX, me puede confirmar si ¿Es correcto con lo que solicito?”***

**3.** Si el cliente nos afirma que no coincide con lo que solicitó, le ofrecemos un nuevo re-agendamiento de la visita. Apóyate en esta misma publicación en el botón **REAGENDAR VISITAS.**

#### **IMPORTANTE**

Al ingresar o reagendar una visita técnica, debes siempre validar el teléfono de contacto del cliente y asegurar que éste quede marcado con el ticket de **“principal”** en ANDES, ya que a ese número serán enviadas las notificaciones relacionadas al agendamiento de la visita (Where is my tech).



## INFORMA

*"Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos."*



CONTINUAR

## UNIDAD 2: BAJA DE SERVICIOS

---



Este procedimiento explica cómo atender a clientes que manifiesten el deseo de dar de baja sus servicios fijos y/o móviles.

---

**CONSIDERACIONES IMPORTANTES:**

**¿Quién lo solicita?** Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).

**¿Dónde se puede solicitar?:** La baja de servicios se puede solicitar en cualquier canal de atención.

**¿Qué documentos se debe presentar?:** Solo carnet de identidad vigente para realizar validación.

#### **Validación de Identidad:**

- Validación a través de **Autentikar**. Apóyate de la publicación **POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD.**
- Los canales que ingresan la desconexión son quienes realizan la validación de identidad correspondiente.

**Deuda:** No es condicionante para la baja de servicios que el cliente presente deuda, por lo que **no se debe usar como argumento de retención**. Si se debe sugerir pagar la deuda.

#### **Ingreso de Desconexión:**

- Se debe informar que la baja de servicios, una vez realizada la solicitud, es de **1 día hábil**. **NO SE DEBE** indicar 24 horas hábiles ni otro plazo distinto.

- Sólo si cliente lo solicita se debe ingresar en una fecha distinta o según el DOM del servicio.
- Para ingresar la baja, si el cliente tiene deuda vencida, se debe ingresar una **INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA**

**Numeración Telefónica:** El número telefónico no se pierde. Por regulación el número entra en hibernación (reserva)

- **Baja voluntaria:** El número telefónico se reserva por 2 años.
- **Baja involuntaria (mora):** El número telefónico se reserva por 180 días.

Si el cliente desea portar su número **NO debe solicitar la baja ya que debe solicitar la portabilidad en la nueva compañía.**

**Equipos:** No debes indicar al cliente que lleve los equipos a sucursal. **El retiro de equipos puede tardar hasta 60 días**, sin embargo, debes dar la tranquilidad al cliente de que no se seguirá cobrando el servicio.

**Cobros Post Desconexión:** El **servicio fijo se factura mes en curso**, sin embargo, el cliente puede solicitar la baja de sus servicios en cualquier momento. En el caso de consumos como llamadas larga distancia, eventos VOD, etc., se debe informar al cliente que se facturará una última boleta cobrando estos conceptos que se facturan desfasados.

**Sobre el Registro de Atención:** Es de suma **IMPORTANCIA** que cada vez que el cliente acepte un descuento lo registres en el CRM respectivo, así aseguramos que quede evidencia de lo ofrecido/aceptado. Dentro del registro siempre debes indicar:

- **Porcentaje/monto** de descuento al cargo fijo prometido.
- **Duración** de la promoción prometida en meses.
- **Valor a pagar** por el servicio prometido al cliente

## DESCONEXIÓN DE SERVICIOS ADICIONALES:

### MATRIZ DE ATENCIÓN DESCONEXIÓN DE SERVICIOS ADICIONALES

#### MATRIZ DE ATENCIÓN

#### IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

✓ Para call center, las solicitudes de eliminación exclusivas de SVA's **no deben ser transferidas a Retención.**

✓ Los servicios adicionales pueden ser decodificadores, extensores y adicionales al teléfono entre otros. Puedes revisar los SVA vigentes en el **PLAN COMERCIAL.**

✓ La eliminación de un servicio adicional es un pedido de **MODIFICACIÓN** e implica que la cuenta del cliente se reducirá en costos, desde la próxima factura.

**¿Qué canales pueden realizar la baja de SVA's?:** Todos los canales de atención pueden realizar este procedimiento.

**¿Quién puede eliminar SVA's?:** Sólo el titular del servicio.

**¿Aplica Validación de Identidad?:** Sí, se debe validar según lo indicando en el procedimiento **POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD** dependiendo del canal de atención y el sistema utilizado.

#### **Consideraciones:**

✓ **Valida la cuenta de Servicio** en donde se eliminará el SVA.

✓ Los servicios adicionales no se cortan luego de que termina la oferta. **Es el cliente que debe solicitar la eliminación.**

✓ **Informar del vencimiento de la oferta asociada según corresponda.** El tener conocimiento de su fecha de facturación le permitirá al cliente saber cuándo puede dar de baja un adicional, para evitar cobro de días proporcionales.

✓ **Cuenta debe estar al día.** No se debe ingresar la modificación si el cliente tiene valores en cobranza o la boleta del mes vencida.

✓ **No se puede agregar y eliminar SVA en un mismo pedido,** se debe realizar en pedidos separados.

Siempre confirma con el cliente el **Nº de serie del decodificador a eliminar**, para ingresar en sistema el correcto.

**Gestión:** Según el SVA a eliminar, guíate por el paso a paso de la publicación **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS**

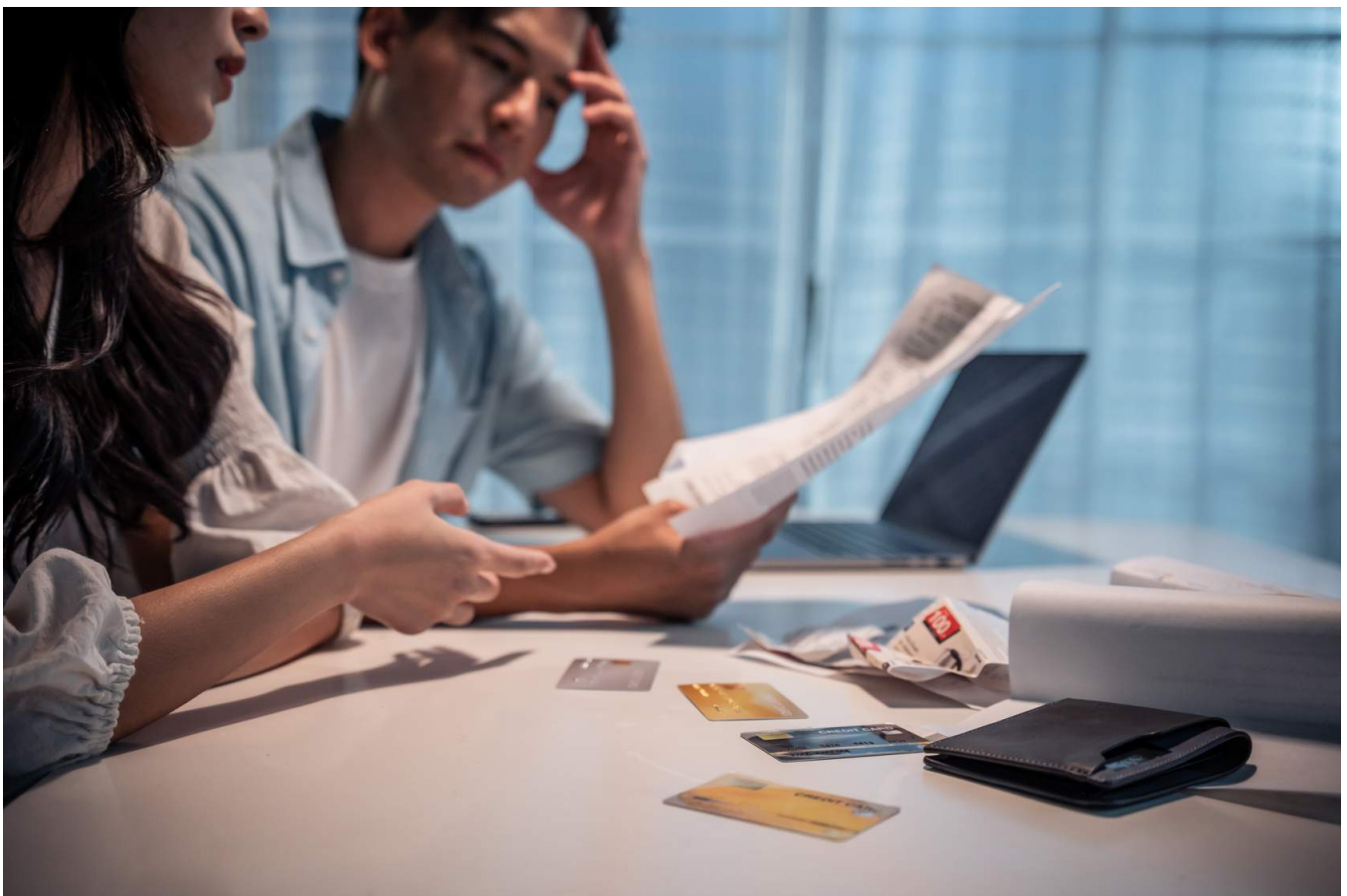
**Registro:** Registra en Andes según corresponda, apóyate de la publicación **ANDES - TIPIFICACIONES.** Incluir en la Tipificación **#BAJASVA.**



CONTINUAR

## UNIDAD 3: INCONVENIENTE CON PAGO DE CUENTA

---



**Detallar como atender a clientes que presentan inconvenientes con un pago realizado por su servicio fijo o móvil.**

---

**SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA:**



### IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN.

- Este procedimiento aplica SOLO para clientes que tengan su pago registrado y un pedido de reanudación pendiente en el o los servicios afectados.
- Debes revisar que la suspensión no se deba a una Suspensión Transitoria. Apóyate de la publicación **ANDES - SUSPENSIÓN TRANSITORIA Y VOLUNTARIA HOGAR.**
- Si ingresas un ticket a mesa de ayuda, debes incluir el número de cuenta de facturación del cliente en el recuadro Número de Cuenta.

### MATRIZ DE ATENCIÓN

#### 1. VALIDAR PAGO

Si el pago está registrado, YA SEA UN PAGO COMPLETO O PARCIAL revisa que exista un pedido de reanudación pendiente en Andes (Paso 2).

Si el pago no está registrado aplica procedimiento descrito en el apartado PAGO NO APLICADO

#### 2. PEDIDO DE REANUDACIÓN EN ANDES

a) Si existe un pedido de reanudación al servicio afectado y este no se ha activado aún, ingresa los datos del cliente en el Formulario

b) Si no existe pedido de reanudación y el servicio se encuentra suspendido, ingresa una inhibición; si el servicio no se activa post inhibición, ingresa los datos del cliente en el Formulario

Datos a ingresar: Rut – N° de contacto – N° de cuenta de servicio afectada

Si no existe pedido de reanudación pendiente y el servicio está activo, aplica procedimiento de **ANDES - INCONVENIENTES INTERNET HFC** o **ANDES - INCONVENIENTES INTERNET RED FTTH**.

### **3. VALIDAR DÍA DEL PAGO (COMPLETO O PARCIAL)**

#### **Si han pasado menos de 24 hrs. hábiles desde el día del pago:**

- Informa que el saldo que queda pendiente se rebajará en las próximas 24 hrs. hábiles.
- Ingresa una Inhibición de cobranza por 6 días, explicando que, si el servicio está suspendido, este se reestablecerá en los próximos minutos.

Si han pasado más de 24 hrs. hábiles desde el día del pago: Ingresa en la cuenta de facturación si existe una nota de crédito asociada a la boleta.

#### **TIENE NOTA DE CRÉDITO:**

Ajusta el saldo restante en caso de que exista

Ingresa en la cuenta de facturación la siguiente solicitud de servicio:

- TIPO: Cuenta
- ÁREA: Cobranza
- SUBÁREA: Documento de cobranza.

Ingresa una Inhibición de cobranza por 6 días, explicando que, si el servicio está suspendido, este se reestablecerá en los próximos minutos.

#### **NO TIENE NOTA DE CRÉDITO:**

Ingresa en la cuenta de facturación la siguiente solicitud de servicio:

TIPO: Cuenta

ÁREA: Cobranza

SUBÁREA: Documento de cobranza.

Ingresa una Inhibición de cobranza por 6 días, explicando que, si el servicio está suspendido, este se reestablecerá en los próximos minutos.

## **REGISTRA**

### **Atención Comercial → Pago → Pago no Aplicado**

Registra en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención
- Información entregada
- Gestión realizada

**CONTINUE**

## UNIDAD 4: APP STREAMING

---



**Las aplicaciones que ofrece Claro en su servicio Hogar son las siguientes (la cantidad de Apps dependerá del plan que contrata el cliente):**



Fanatiz



Mega Go



Atresplayer



Cindie



Riivi



TVN Play



OndaMedia



Teatrix



Disney+



Max



Prime  
Video



Universal+

## SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES:

**INCONVENIENTES  
AL INTENTAR  
LOGUEARSE A LA  
APLICACIÓN**

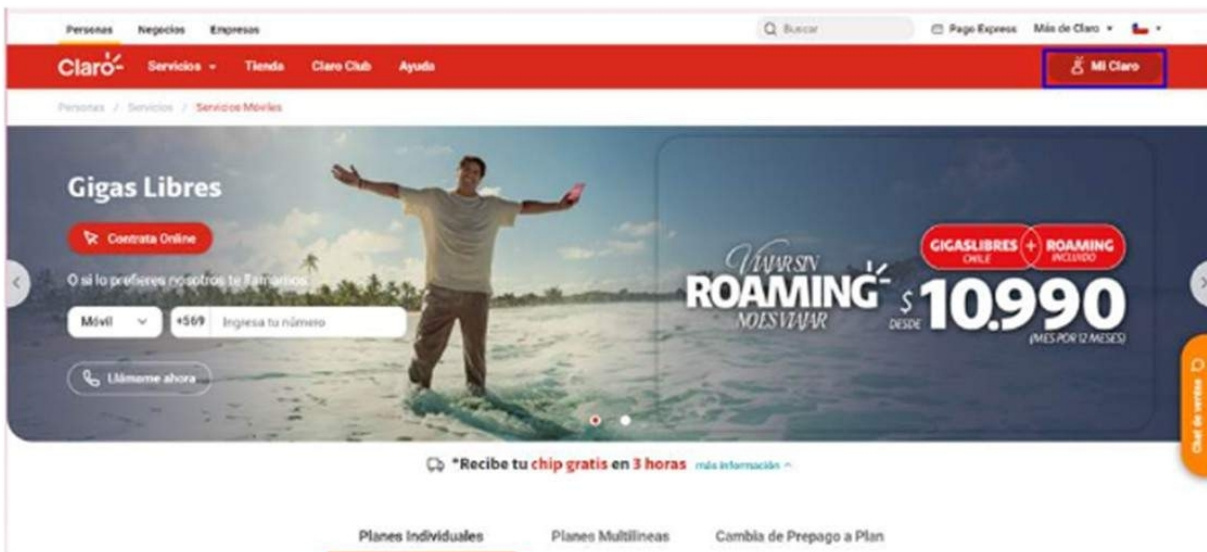
**PUEDE INGRESAR  
A LA SUCURSAL  
VIRTUAL**

**NO PUEDE  
INGRESAR A LA  
SUCURSAL  
VIRTUAL O NO  
PUEDE LOGUEARSE**

**GESTIÓN**

### VERIFICA PRECONDICIONES:

1. Ingresa a ANDES para revisar que el cliente tenga la oferta correcta. Si el cliente no tiene el plan, informa que es necesario realizar un cambio de plan para obtener las aplicaciones.
2. Verifica con el cliente cuando contrató el servicio o actualizó su plan y cuándo fue instalado, dado que un cliente podrá acceder a las aplicaciones 15 minutos posterior a la instalación de sus servicios y/o cambio de plan.
3. Revisa el estado del servicio, el que debe ser ACTIVO.
4. Consulta al cliente si tiene credenciales para el ingreso a la Sucursal Virtual. Si el cliente no tiene credenciales creadas, o no sabe/no recuerda, revisa el procedimiento **SUCURSAL VIRTUAL** para activarlas
5. Si el cliente activa sus credenciales en sucursal virtual solicita ingresar a su sucursal virtual en la página **<https://www.clarochile.cl>**



**INCONVENIENTES  
AL INTENTAR  
LOGUEARSE A LA  
APLICACIÓN**

**PUEDEN INGRESAR  
A LA SUCURSAL  
VIRTUAL**

**NO PUEDEN  
INGRESAR A LA  
SUCURSAL  
VIRTUAL O NO  
PUEDEN LOGUEARSE**

**GESTIÓN**

Solicita volver a loguearse en la aplicación. Si es necesario acompaña al cliente en el paso a paso del logueo.

## IMPORTANTE

En el caso de que intente reproducir la app por web consulta por qué navegador ingresó, dado que, para el caso de Chrome o Microsoft Edge, debe eliminar las cookies del navegador. Revisa AQUÍ el paso a paso.

**INCONVENIENTES  
AL INTENTAR  
LOGUEARSE A LA  
APLICACIÓN**

**PUEDEN INGRESAR A  
LA SUCURSAL  
VIRTUAL**

**NO PUEDEN  
INGRESAR A LA  
SUCURSAL  
VIRTUAL O NO  
PUEDEN LOGUEARSE**

**GESTIÓN**

Consulta al cliente cuál es el proveedor de internet, en caso si está ocupando la aplicación en el celular. Si es otra compañía, dirígete al ítem GESTIÓN.

Realiza la revisión de internet, para descartar que ese sea el inconveniente. Revisa la publicación INCONVENIENTES INTERNET HFC o FTTH

| INCONVENIENTES<br>AL INTENTAR<br>LOGUEARSE A LA<br>APLICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | PUEDE INGRESAR<br>A LA SUCURSAL<br>VIRTUAL | NO PUEDE<br>INGRESAR A LA<br>SUCURSAL<br>VIRTUAL O NO<br>PUEDE LOGUEARSE | GESTIÓN |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------|--|
| <p>Ingresa una solicitud de servicio para que el equipo BackOffice Especialista (N2) contacte al cliente y revise el caso. Puedes apoyarte con el siguiente script:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Cuenta:</b> Servicio</li><li>• <b>Tipo:</b> Televisión</li><li>• <b>Área:</b> Inconveniente en servicio</li><li>• <b>Subárea:</b> Escalamiento TV.</li></ul> <p><b>INFORMA</b></p> <p><i>Sr(a) XXX, voy a derivar su caso al equipo especialista, un ejecutivo lo contactará en un plazo máximo de 72 hrs hábiles. Para revisar su caso"</i></p> |                                            |                                                                          |         |  |

| INCONVENIENTES<br>AL INTENTAR<br>LOGUEARSE A LA<br>APLICACIÓN | PUEDE INGRESAR<br>A LA SUCURSAL<br>VIRTUAL | NO PUEDE<br>INGRESAR A LA<br>SUCURSAL<br>VIRTUAL O NO<br>PUEDE LOGUEARSE | GESTIÓN |  |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------|--|
|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------|--|

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact >SVA funcionamiento  
acti/desac.Registrar en la atención

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/Llamada
- Información entregada
- Gestión realizada

**CONTINUE**

# DESAFÍO TERMINADO

---

## DESAFÍO N°23 - CCDD HOGAR TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°23 -  
CCDD HOGAR**

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón "Finalizar"

**FINALIZAR**